

---

## Perfil da Vodafone

### **QUEM SOMOS**

#### **Bem-vindo à Vodafone, Grupo líder mundial em telecomunicações móveis**

O Grupo Vodafone é a Empresa de telecomunicações móveis com maior presença a nível mundial. Em Junho de 2011 contava com uma base de mais de 382 milhões de Clientes em mais de 30 países, estando a marca também presente em mais 40 países através de redes parceiras.

Num mundo cada vez mais interligado, queremos continuar a responder de forma exemplar às necessidades globais de comunicação dos nossos Clientes, quer sejam de natureza móvel ou fixa (voz, Internet e televisão) e a ser uma Empresa verdadeiramente admirada, totalmente orientada para o Cliente, inovadora, competitiva e ambiciosa.

A nossa aposta na convergência entre o telemóvel, o computador e a Internet, permite-nos criar as condições para que os Clientes utilizem os serviços a que estão habituados, independentemente da forma de acesso, e com uma experiência de utilização simples e transparente.

Através da Vodafone, os Clientes podem estar sempre ligados àquilo que é realmente importante e tirar o melhor partido das oportunidades que surgem diariamente nas suas vidas. Seja em mobilidade, em casa ou no emprego, os nossos Clientes podem contar, em todos os momentos, com serviços irresistíveis e inovadores, os mais recentes equipamentos e um Serviço de Apoio ao Cliente de excelência.

Estamos na linha da frente da definição dos serviços móveis de voz e dados em todo o Mundo, acreditamos na mudança e apostamos constantemente na inovação.

Temo-nos vindo, igualmente, a afirmar e diferenciar através dos nossos tarifários, disponibilizando aos Clientes os planos de preços mais transparentes e competitivos do mercado. Ao nível das comunicações em roaming, por exemplo, transpomos para o Cliente as grandes vantagens de sermos um operador global.

Para obter mais informações sobre o Grupo Vodafone, consulte o site [www.vodafone.com](http://www.vodafone.com).

#### **A Vodafone Portugal**

A entrada da nossa Empresa, em 1992, num mercado exclusivo de um operador estatal alterou radicalmente a percepção prevalecente do telefone celular, até então encarado como símbolo de estatuto social ou instrumento reservado a elites de elevado poder de compra. Viemo-nos opor a essa imagem, apresentando um novo conceito de serviço

útil, acessível e adequado às diversas necessidades de comunicação dos Clientes. A Vodafone foi o principal factor de desenvolvimento do mercado celular português, provocando uma profunda alteração no panorama das telecomunicações móveis em Portugal.

Em Portugal somos, desde o início da nossa actividade, uma referência no mercado de Telecomunicações nacional e líderes em inovação, imagem de marca e orientação e satisfação dos Clientes. Queremos ser a Empresa mais admirada do Sector das Telecomunicações e uma das mais admiradas em Portugal pela relação que estabelecemos com os Clientes, pela atitude inovadora, pela ambição e pela competitividade que demonstramos na prestação de uma oferta de telecomunicações global e integrada a Empresas e Particulares

Contamos com uma base de mais de 6 milhões de Clientes registados no nosso serviço celular, o que corresponde a mais de um terço do total de Clientes de serviços móveis em Portugal. Mantemos a nossa diferenciação como o operador português mais inovador e orientado para o Cliente, através do desenvolvimento de serviços úteis e competitivos, disponibilizando a melhor oferta no mercado.

Operamos uma rede móvel GSM/GPRS de âmbito nacional e fomos pioneiros na introdução em Portugal das principais tecnologias ao serviço das comunicações móveis (EFR, Dual Band, WAP, 2.5G/GPRS, HSCSD, MMS, 3G/UMTS e 3.5G/HSPA), além de termos desenvolvido e disponibilizado inúmeras soluções e facilidades técnicas altamente inovadoras, em resposta às necessidades dos Clientes e do público em geral.

Estamos constantemente na linha da frente no que se refere ao teste das mais recentes tecnologias, de que é exemplo a primeira demonstração em Portugal, em 2010, da tecnologia 4G/LTE e, em Junho de 2011, o lançamento da Vodafone Connect Pen, com o qual nos tornámos no primeiro operador em Portugal e um dos primeiros operadores em todo o mundo a lançar um equipamento preparado para a futura rede 4G/LTE.

A Vodafone Portugal é 100% detida pelo Grupo Vodafone. De Dezembro de 1996 a Maio de 2003, a Empresa esteve cotada na Euronext Lisbon, apresentando uma das maiores capitalizações da bolsa Portuguesa e uma das maiores valorizações desde a sua entrada em bolsa.

### **Estratégia de diferenciação**

A Vodafone Portugal define-se como um operador global de Telecomunicações, capaz de responder às várias necessidades de comunicações dos Clientes, com especial enfoque na mobilidade. A grande orientação para o Cliente e as elevadas competências adquiridas no mercado móvel estão na base do crescimento da Empresa que ao longo de quase 20 anos de serviço ao público conseguiu manter os mais elevados níveis de satisfação dos Clientes no mercado português.

A Vodafone Portugal alicerça a sua actividade e estratégia na diferenciação. É esta a base essencial do nosso crescimento e competitividade, distinguindo-se essencialmente por:

- Uma preocupação constante em superar as expectativas dos Clientes proporcionando-lhes experiências inovadoras e inesperadas que originam uma forte ligação emocional com a marca
- A melhor experiência em todas as situações em que o Cliente contacta connosco
- Uma aposta constante em ser a melhor marca de telecomunicações, com o melhor portfolio de equipamentos, os melhores preços, a melhor oferta de roaming, a melhor cobertura e qualidade de rede e as ofertas de dados mais inovadoras

Pretendemos continuar a responder de forma exemplar às necessidades globais de comunicação dos nossos Clientes e a ser uma Empresa verdadeiramente admirada, totalmente orientada para o Cliente, inovadora, competitiva e ambiciosa.

O nosso constante investimento em novas tecnologias, numa rede de comunicações de elevada qualidade e num Serviço de Apoio a Clientes de excelência, permite-nos ser reconhecidos pela qualidade dos nossos serviços e pela satisfação dos nossos Clientes.

Contribuem também para esta liderança em satisfação aspectos fundamentais como a nossa inovação em Marketing, uma oferta diversificada e competitiva de serviços úteis e inovadores, uma vasta e completa gama de equipamentos terminais, com especial enfoque nos smartphones e equipamentos com ligação de dados, muitos deles disponibilizados exclusivamente pela Vodafone, uma estrutura de múltiplos canais de distribuição profissionais e dinâmicos e a ética com que, reconhecidamente, actuamos no mercado.

Ao avançar para novas áreas de negócio adjacentes ao móvel, como a televisão e a Internet, pretendemos continuar a crescer e tornar-nos num operador cada vez mais global de telecomunicações.

A nossa crescente aposta na convergência entre o telemóvel, o computador e a internet permite-nos criar as condições para que os nossos Clientes usem os serviços a que estão habituados independentemente do local ou da forma de acesso.

A Vodafone é uma das maiores, melhores e mais prestigiadas empresas em Portugal, contribuindo diariamente para melhorar a qualidade de vida das pessoas, a produtividade das empresas e a promoção do desenvolvimento da sociedade da informação e do conhecimento.

Em última análise, procuramos enriquecer a vida dos Clientes através do poder das nossas soluções de telecomunicações.

## **Os nossos Clientes**

Os nossos Clientes estão, desde o primeiro dia, no centro de tudo o que fazemos. Na Vodafone procuramos oferecer serviços com qualidade e valor reconhecidamente superiores, respondendo às várias necessidades de comunicações dos Clientes e ajudando-os a tirar o melhor partido das oportunidades com que se deparam diariamente.

Os nossos Clientes beneficiam de uma experiência Vodafone completa e abrangente, tanto em Portugal como nos estrangeiro. A nossa oferta inclui desde os serviços móveis mais elementares, até serviços inovadores que integram o telemóvel com o computador e a Internet, e ainda alternativas às comunicações da rede fixa – telefone Internet e televisão.

O serviço fixo ‘triple play’ – Voz, Internet e Televisão – da Vodafone, suportado na nossa própria rede de fibra óptica chega já a cerca de 450.000 casas na Grande Lisboa e Grande Porto. O serviço Vodafone Tv Net Voz disponibiliza o acesso à Internet de banda larga até 360Mbps (o mais rápido do mercado) e um serviço de televisão digital avançado com 130 canais (dos quais 18 em alta definição (HD) e um canal 3D).

Ao nível do Serviço de Apoio ao Cliente, fomos a primeira Empresa em Portugal a disponibilizar um número de atendimento permanente, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, o que nos permitiu manter uma estreita relação com os Clientes.

Disponibilizamos Serviços de Apoio a Clientes especializados, quer em função do segmento em que os nossos Clientes se inserem (residencial, empresarial ou jovem), quer em função do tipo de serviço que prestamos (móvel, Internet, fixo ou televisão).

Para além do tradicional atendimento telefónico, como resposta à evolução das necessidades e preferências dos nossos Clientes, disponibilizamos também o Serviço de Apoio ao Cliente por Videochamada, por SMS, Online e no próprio telemóvel, através do serviço Mobile Care.

## **Marca Vodafone 'power to you'**

A nossa Empresa começou a operar sob a marca Telecel em Outubro de 1992, passando a designar-se por Telecel Vodafone em Janeiro de 2001, com o início do bem sucedido processo de migração de marca que culminou com a alteração definitiva para Vodafone em Outubro desse mesmo ano. Este processo, que reflecte a ligação da nossa Empresa ao grupo de telecomunicações móveis com maior presença a nível mundial, decorreu em simultâneo com outros operadores europeus do Grupo Vodafone, tendo sido a Telecel Vodafone a primeira Empresa do Grupo a reunir as condições necessárias para proceder à mudança definitiva de marca.

A inserção num Grupo com estas características e dimensão permite-nos oferecer aos nossos Clientes preços ainda mais competitivos e novos serviços e equipamentos, cada vez melhores e mais diferenciados, beneficiando da imagem de uma das mais poderosas marcas globais, reconhecida em todo o Mundo.

A campanha “How are you?”, iniciada em 22 de Outubro de 2001, foi a primeira campanha global da Vodafone e pretendeu lançar a marca Vodafone nos diversos operadores do Grupo. “How are you?” traduzia-se num apelo à partilha de emoções e num sinal de interesse e proximidade entre todos que pretendia provocar reacções e relações afectivas, originado um novo diálogo e uma nova forma de servir cada Cliente.

Mais tarde, em Outubro de 2005, a Vodafone alterou o seu registo de comunicação, substituindo a pergunta “How are you” pela expressão “Viva o Momento” um convite permanente aos Clientes no sentido de tirarem o melhor partido de um dos maiores bens da vida contemporânea – o tempo – contando para isso com o apoio da Vodafone que lhes proporcionava comunicação, informação e entretenimento.

Com o actual registo de comunicação ‘power to you’ a Vodafone salienta o seu contributo para que os Clientes possam tirar o máximo partido das oportunidades de que dispõem. Mais do que a Marca dizer aos Clientes o que devem fazer, o que se realça é que eles têm poder nas suas mãos, têm oportunidades variadas e podem contar com a Vodafone para os ajudar a aproveitá-las ao máximo.

## **Cobertura e Roaming**

A nossa Empresa começou a operar, em Outubro de 1992, uma rede celular GSM (Global System for Mobile Communications) de âmbito nacional. Actualmente, servimos cerca de 100% da população de Portugal Continental e Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, nas frequências de 900 MHz e 1800 MHz.

A rede 3G da Vodafone serve mais de 85% da população portuguesa estando disponível em todas as cidades do Continente e Regiões Autónomas.

Disponibilizamos o serviço GSM aos nossos Clientes no estrangeiro, através de acordos com 557 operadores em 210 países e territórios.

O nosso serviço GPRS está disponível nas redes de 362 operadores em 149 países.

No que respeita ao serviço de roaming 3G/UMTS, já o disponibilizamos através das redes de 212 operadores em 107 países, estando esta cobertura a ser progressivamente alargada.

De referir ainda que o serviço de 3ª Geração e Meia (3.5G/HSDPA) em roaming já está disponível em 91 operadores de 67 países.

Temos acesso ao melhor serviço através das tecnologias mais avançadas e serviços internacionais inovadores. Os nossos Clientes podem utilizar os serviços Vodafone no estrangeiro como se estivessem em Portugal. A comunidade Vodafone estende-se por mais de 70 países (30 com operadores Vodafone e mais de 40 com redes parceiras).

A Vodafone disponibiliza tarifários em Roaming extremamente acessíveis, claros e previsíveis, em que as chamadas de voz no estrangeiro, nas redes Vodafone e afiliadas aderentes, têm o mesmo preço das chamadas em Portugal, acrescido de uma taxa fixa por chamada.

Disponibilizamos ainda o Pack Roaming 24H, uma tarifa de dados diária para acessos no estrangeiro à Internet e ao e-mail, entre outras aplicações e uma Tarifa Diária de Dados em Roaming, específica para os Clientes que utilizem Internet e outros serviços de dados no telemóvel, que representa poupanças muito significativas face ao tarifários standard de dados em roaming.

## **PRODUTOS E SERVIÇOS**

### **Oferta total de Comunicações**

Para além dos serviços típicos do sistema GSM, a Vodafone oferece ainda serviços cujo carácter pioneiro e, em alguns casos exclusivo, sublinha a nossa liderança na inovação e orientação para o Cliente.

Destacamos o Vodafone Tv Net Voz, caracterizado pela facilidade de instalação, simplicidade de utilização e tarifários competitivos, que se insere no âmbito do alargamento da estratégia da Vodafone a novas áreas de actuação no mercado das telecomunicações, neste caso às comunicações da rede fixa – telefone, Internet e televisão – também já suportadas na nossa própria rede de fibra óptica que chega a mais de 450.000 casas na Grande Lisboa e Grande Porto.

Destacamos também a liderança na introdução no mercado de novos serviços e tarifários de acesso à Internet em Banda Larga Móvel, que vão desde o Vodafone Hotspot (um router 3G/HSPA para partilha da ligação de Banda Larga Móvel), a Vita Net Light, a Banda Larga Móvel recarregável, a Banda Larga Móvel via Telefone e a Vodafone Sharing Dock que permite partilhar a ligação 3G, via Wi-Fi, com vários equipamentos ou utilizadores, através da simples ligação de uma Vodafone Connect Pen.

De referir ainda os serviços de Multibanco no telefone e serviços como o Vodafone web phone, o Vodafone Toolbar, o Meu Portal e o Vodafone Messenger, resultantes da forte aposta da Vodafone na convergência entre o telemóvel e o computador, permitindo aos Clientes utilizar os serviços a que estão habituados, independentemente da forma de acesso, e com uma experiência de utilização simples e transparente.

Para o mercado empresarial, destacamos o Vodafone One Net, uma solução inovadora de comunicações para empresas que integra todos os serviços de voz fixa, voz móvel e Internet fixa. O Vodafone One Net disponibiliza no telemóvel funções avançadas de gestão de chamadas, anteriormente apenas disponíveis em centrais telefónicas, e dispensa as empresas dos investimentos associados à aquisição e manutenção deste tipo de equipamentos.

Com estas importantes evoluções estratégicas queremos tornar-nos num operador global de comunicações, capaz de satisfazer as crescentes necessidades de comunicação dos Clientes, quer sejam de natureza móvel ou fixa.

Para conhecer em detalhe os nossos produtos, serviços e planos de tarifas, visite o site da Vodafone em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt) onde encontrará a nossa oferta detalhada e actualizada, tanto para os Clientes residenciais como empresariais.

## **TECNOLOGIA**

A Vodafone tem estado sempre na linha da frente da introdução de novas tecnologias e desenvolvimento de serviços de dados móveis. Foi pioneira em Portugal no desenvolvimento das tecnologias EFR, Dual Band, WAP, 2.5G/GPRS, HSCSD, MMS, 3G/UMTS e 3.5G/HSPA, tendo sido o primeiro operador a disponibilizar serviços de 3ª Geração em Portugal e a efectuar a primeira demonstração da tecnologia 4G/LTE.

### **GSM**

A nossa Empresa começou a operar, em Outubro de 1992, uma rede celular GSM (Global System for Mobile Communications) de âmbito nacional. Actualmente, servimos cerca de 100% da população de Portugal Continental e Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, nas frequências de 900 MHz e 1800 MHz.

Disponibilizamos o serviço GSM aos nossos Clientes no estrangeiro através dos acordos de roaming estabelecidos com mais de 557 operadores móveis em cerca de 210 países e territórios em todo o mundo.

### **EFR**

Em Maio de 1998 fomos o primeiro operador móvel a utilizar em Portugal a tecnologia EFR (Enhanced Full Rate), permitindo alcançar nas comunicações móveis uma qualidade de voz comparável à da rede fixa, através da utilização de um algoritmo de codificação, que permite tratar mais eficazmente a mesma quantidade de informação transmitida, melhorando a qualidade e reduzindo ruídos.

### **Dual Band**

Também em Maio de 1998 fomos o primeiro operador a disponibilizar o nosso serviço celular em GSM 1800 e a comercializar telefones que operam nas duas bandas de frequências 900 MHz e 1800 MHz.

## **WAP**

Em Novembro de 1999, na ExpoTelecom, apresentámos, pela primeira vez em Portugal, um serviço de acesso à Internet a partir do telefone móvel utilizando o WAP (Wireless Application Protocol). Em Maio de 2000, lançámos a segunda versão e respectivas novas funcionalidades do serviço móvel de acesso à Internet. Desde o seu lançamento no mercado, disponibilizámos serviços inovadores em Portugal, tais como operações bancárias, informação bolsista, personalização de serviços informativos e acesso à factura do serviço Vodafone.

## **GPRS**

Na sequência do contrato celebrado com a Ericsson, em Dezembro de 1999, fomos um dos primeiros operadores europeus a receber os equipamentos da nova tecnologia de transmissão de dados GPRS (General Packet Radio Service). Em Julho de 2000, procedemos à demonstração de algumas aplicações utilizando o GPRS, designadamente: navegação na Internet, acesso a serviços WAP e envio e recepção de e-mail.

Em Abril de 2001 lançámos comercialmente a tecnologia GPRS, com o equipamento Motorola Timeport 260, o primeiro terminal GPRS a ser lançado no mercado em Portugal. Em Dezembro de 2001, fomos o primeiro operador em Portugal a disponibilizar serviços GPRS em roaming, nas redes da Vodafone em Espanha e no Reino Unido.

Actualmente, os nossos Clientes podem beneficiar do serviço GPRS nas redes de 362 operadores em 149 países.

## **HSCSD**

Em consonância com o nosso objectivo de liderar a comunicação de dados móveis, disponibilizámos, em Maio de 2001, em exclusivo em Portugal, o HSCSD (High Speed Circuit Switched Data). Esta tecnologia permitiu obter uma franca melhoria nas velocidades de transmissão de dados, sendo o acesso à Internet e os dados móveis os serviços mais favorecidos, através da possibilidade de velocidades de comunicação até 43,2 kbps, quase 5 vezes mais rápida que a tecnologia GSM.

## **MMS**

Em Maio de 2002, lançámos pela primeira vez em Portugal o revolucionário serviço MMS (Multimedia Messaging Service) ou Serviço de Mensagens Multimédia que funciona na rede GSM-GPRS e permite enviar mensagens com fotografias a cores, texto longo e áudio entre telefones móveis.

Comparativamente ao SMS (Short Message Service), que permite enviar mensagens escritas com um limite de 160 caracteres, o MMS veio potenciar essa capacidade até aos 30.000 caracteres e ainda permitir enviar e receber mensagens multimédia de e para e-mail. Para além da dimensão do texto, este serviço de messaging é uma enorme evolução do SMS, ao permitir a integração de texto, imagem, cor e som, mantendo toda a simplicidade na composição, envio e recepção de mensagens do seu antecessor.

Em Setembro de 2002, fomos o primeiro operador português a disponibilizar o serviço MMS em roaming, oferecendo aos nossos Clientes a possibilidade de enviarem fotografias acabadas de tirar no estrangeiro, para outros telefones móveis e endereços de e-mail.

Com o lançamento da Vodafone live!, em Novembro de 2002, os nossos Clientes passaram também a poder captar, enviar, guardar e receber mensagens com imagem, juntando-lhe som e texto, de forma instantânea, através de um interface simplificado.

Em Janeiro de 2003, ao estabelecermos um acordo de interligação MMS com os outros operadores móveis nacionais, os nossos Clientes passaram ainda a poder enviar mensagens multimédia (MMS) para qualquer telemóvel e para qualquer rede móvel em Portugal.

Em Setembro de 2003, lançámos um serviço inovador em Portugal que veio permitir enviar postais pelo correio para todo o mundo a partir do telemóvel, bastando enviar uma fotografia por MMS para o número predeterminado, indicando o nome e a morada do destinatário, em que é possível adicionar um texto livre.

Em Dezembro de 2003, disponibilizámos o serviço Golos em Directo – Foto, permitindo aos Clientes receber, após cada golo da equipa seleccionada, uma mensagem multimédia (MMS) com uma foto do golo e um breve texto de descrição da jogada.

## **Wi-Fi**

Em Outubro de 2003, a Vodafone disponibilizou o serviço Wi-Fi, permitindo o acesso à Internet de banda larga, sem fios, em vários locais do país, através da tecnologia Wi-Fi 802.11b/g.

O serviço Vodafone Wi-Fi faculta o acesso em total liberdade a débitos elevados (até 54Mbps) e apresenta características inovadoras de autenticação e de pagamento, utilizando a infra-estrutura de SMS, o que lhe confere uma grande simplicidade e segurança no acesso. O serviço Vodafone Wi-Fi assume-se, portanto, como uma excelente alternativa para acesso à Internet nos locais específicos dotados desse tipo de acesso designados por hotspots.

A rede de hotspots da Vodafone no território português esta a ser constantemente alargada, incluindo actualmente mais de 170 hotspots espalhados pelo nosso país, com presença nos principais centros de congressos e conferências, hotéis, aeroportos, estádios, entre outros locais públicos.

## **UMTS**

Em Dezembro de 2000, foi atribuída à Vodafone uma licença para operar no sistema UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) em Portugal, a chamada terceira geração da telefonia móvel. O nosso primeiro lugar no concurso traduziu o reconhecimento pela Comissão de Análise da alta qualidade e da elevada ambição da proposta da Empresa. Pretendemos desempenhar com o UMTS o mesmo papel que

tivemos com o GSM: ser o principal agente dinamizador do mercado móvel em Portugal, liderando a convergência entre o móvel e a Internet.

Em Novembro de 2002 tivemos a oportunidade de demonstrar ao mercado, em ambiente real, durante o Congresso Anual das Comunicações, os futuros serviços suportados na rede UMTS, nomeadamente a vídeo telefonia, o streaming de vídeo e a navegação na Internet a alta velocidade.

Reforçando a nossa posição na linha da frente do desenvolvimento de serviços não voz, a Vodafone iniciou em Dezembro de 2003 a disponibilização da 3ª Geração Móvel/UMTS nas cidades de Lisboa e Porto. A 3ª Geração veio potenciar muitos dos serviços de informação e entretenimento já existentes, para além de utilizar novos serviços como a videotelefonia e garantir o acesso móvel à Internet com velocidade de transmissão elevada.

Após ter sido o 1º operador a disponibilizar serviços 3G/UMTS em Portugal, com o lançamento do Vodafone Mobile Connect Card em Fevereiro de 2004, a Vodafone deu início a uma nova fase de desenvolvimento da chamada 3ª Geração Móvel, com o lançamento da Vodafone live! 3G em Maio de 2004.

Em Abril de 2004 os Clientes da Vodafone Portugal passaram a poder aceder aos serviços de dados 3G/UMTS em roaming, sendo a Vodafone Portugal um dos primeiros operadores em todo o mundo a facultar aos seus Clientes o acesso em roaming aos serviços de dados 3G/UMTS.

Através dos acordos de roaming 3G firmados pela Vodafone Portugal, já é possível utilizar os serviços 3G de cerca de 212 operadores em mais de 107 países.

Em Novembro de 2004 apresentámos uma nova e diversificada gama de telefones 3G, a par de um leque alargado de novos serviços e conteúdos Vodafone live! 3G dando início à fase de grande expansão da Terceira Geração / UMTS em Portugal e alargando de modo significativo as possibilidades de escolha e acesso por parte dos nossos Clientes em termos de preços, marcas e funcionalidades.

No âmbito desta oferta, temos vindo a lançar um leque muito alargado de equipamentos, com câmara, imagem e som de alta qualidade, disponíveis a preços mais acessíveis, visando tirar total partido dos serviços Terceira Geração Móvel, melhorando de forma significativa a experiência de utilização das videochamadas, das mensagens multimédia e dos conteúdos disponíveis.

## **HSDPA**

Em Novembro de 2005 a Vodafone realizou a primeira chamada de dados com a nova tecnologia 3G Banda Larga, também designada por 3ª Geração e Meia (3,5G) ou HSDPA (High Speed Downlink Packet Access), no âmbito do programa de testes desta importante tecnologia.

Em Março de 2006, a Vodafone iniciou a disponibilização em Portugal desta tecnologia que permitiu um aumento considerável da velocidade de transmissão, atingindo na altura 1,8Mbps, mais de 4 vezes a velocidade disponibilizada na 3ª Geração (384Kbps).

Em Julho de 2006, com o lançamento comercial do Samsung ZV50, a Vodafone tornou-se no primeiro operador português a disponibilizar telefones de 3G Banda Larga (3,5G/HSDPA).

Em Setembro de 2006, com o lançamento pioneiro da rede de 3G Banda Larga 3,6Mbps e do Vodafone Internet Connect Box, a Vodafone tornou-se o primeiro operador português a disponibilizar o acesso à Internet com velocidade de Banda Larga até 3,6Mbps, cerca de 10 vezes superior à disponibilizada na 3ª Geração.

Com o equipamento Vodafone Internet Connect Box deixou de ser necessário recorrer a CDs de instalação ou a configurações, bastando ligar o equipamento à entrada USB do computador e o processo de ligação é iniciado automaticamente e, fazendo apenas 2 cliques, o Cliente Vodafone acede à Internet de Banda Larga.

Em Janeiro de 2007, a Vodafone lançou a nova versão da placa 3G Banda Larga em formato Express Card que permitiu, desde logo, velocidades até 3,6Mbps. Com este lançamento, a Vodafone tornou-se o primeiro operador em Portugal a disponibilizar serviços de 3G Banda Larga com este formato inovador aos seus Clientes.

Através dos acordos de roaming HSDPA firmados pela Vodafone Portugal, já é possível utilizar os serviços HSDPA de 91 operadores em 67 países.

O HSDPA permite potenciar os serviços de banda larga móvel da Vodafone, como o acesso à Internet e e-mail, o portal móvel Vodafone live!, assim como muitos dos serviços de informação e entretenimento actualmente disponíveis, com especial destaque nos serviços de Mobile TV (TV em directo), vídeo streaming e download 'on demand'.

Com esta evolução da rede 3G, a Vodafone mantém a liderança na inovação e nos serviços de dados, assegurando que os seus Clientes tenham velocidades de download elevadas e a melhor experiência móvel no acesso aos vários serviços de dados.

## **DVB-H e DVB-SH**

A par da sua forte aposta no desenvolvimento dos serviços de TV em directo no telemóvel baseada nas tecnologias 3G e 3.5G (HSDPA e HSPA+), a Vodafone mantém-se empenhada em acompanhar e testar o desenvolvimento de novas tecnologias neste âmbito, como é o caso da DVB-H e DVB-SH.

Em Novembro de 2006, a Vodafone e a TVI emitiram, a título experimental, televisão digital para o telemóvel, PDA ou PC, recorrendo à tecnologia DVB-H (Digital Video Broadcast – Handheld), uma das mais avançadas para oferta de serviços de televisão móvel. O serviço de TV digital foi testado pela TVI e pela Vodafone em ambiente real,

em várias zonas da grande Lisboa e utilizando vários modelos de telemóveis de última geração com receptores DVB-H.

Em Outubro de 2007, a Vodafone Portugal e a Alcatel-Lucent demonstraram, pela primeira vez em Portugal, a solução de Mobile Broadcast TV baseada na tecnologia DVB-SH (Digital Video Broadcast – Satellite Handheld). Esta tecnologia utiliza o espectro de frequência em Banda S (2.17 – 2.20 GHz), disponível para a transmissão de serviços móveis via satélite à escala da União Europeia, em especial no que se refere à televisão móvel. Esta demonstração permitiu visualizar emissões ao vivo da RTP Mobile, SIC, TVI e Euronews em telefones móveis adaptados ao standard DVB-SH.

## **UMTS900**

Em Dezembro de 2006, a Vodafone realizou as primeiras chamadas de voz, videochamada e dados 3G/UMTS na banda de frequências de 900 MHz. Foi a primeira vez em Portugal, e uma das primeiras a nível mundial, que esta nova tecnologia foi demonstrada em ambiente real.

A Vodafone acredita que o sistema UMTS 900 traz importantes vantagens para os Clientes já que permite estender mais rapidamente as comunicações móveis de Banda Larga às áreas suburbanas e rurais, melhorando igualmente a cobertura e a qualidade das comunicações móveis para os utilizadores que se encontrem no interior de edifícios.

## **ADSL**

Em Junho de 2007, a Vodafone lançou a mais competitiva oferta de serviços de Banda Larga Fixa ADSL em Portugal, suportada na implementação de uma rede própria ADSL2+ e utilizando a rede existente nas instalações do Cliente. Na primeira fase foram disponibilizadas soluções de acesso à Internet com velocidades até 24 Mbps e serviços de Voz fixa.

Desde então, a Vodafone tem vindo a investir fortemente no alargamento da cobertura da sua rede ADSL, continuando a oferecer comunicações de voz sem qualquer assinatura, chamadas gratuitas para a rede fixa e as melhores tarifas para as redes móveis, permitindo ao Cliente a utilização do equipamento telefónico habitual e a manutenção do número fixo actual.

As características diferenciadoras da oferta ADSL da Vodafone Portugal encontram-se alicerçadas na simplicidade e na transparência dos tarifários, nas elevadas velocidades oferecidas, na facilidade de subscrição e nos preços reduzidos não promocionais do serviço.

## **HSUPA**

Em Setembro de 2007, a Vodafone lançou uma nova versão do Vodafone Mobile Connect Card com velocidades de upload até 1,4 Mbps, quatro vezes superiores às actualmente disponíveis nas redes móveis. Com este lançamento a Vodafone tornou-se

o primeiro operador português a disponibilizar aos seus Clientes terminais que suportam a tecnologia HSUPA (High Speed Uplink Packet Access), a natural evolução da rede de Banda Larga Móvel de 3ª Geração.

A placa Vodafone Mobile Connect Card no formato Express Card veio suportar velocidades de download (recepção de dados) até 7,2 Mbps e de upload (envio de dados) até 1,4 Mbps, tendo a Vodafone disponibilizado também, no final de Setembro, ainda uma nova versão do Vodafone Internet Connect Box (ligação USB) que suportava também a tecnologia HSUPA.

Em Novembro de 2007, a Vodafone disponibilizou, pela primeira vez em Portugal, a tecnologia HSUPA (High Speed Uplink Packet Access), permitindo aumentar a velocidade de upload da rede de Banda Larga Móvel até 1,4 Mbps, tornando-a quatro vezes superior à velocidade até à data oferecida.

A disponibilização da tecnologia HSUPA reforçou a posição da Vodafone como o operador móvel que oferece o acesso de Banda Larga Móvel mais rápido do mercado português, quer no download (que já atinge 7,2 Mbps em algumas zonas do País) quer no upload (com a introdução de velocidades até 1,4 Mbps).

A Vodafone tem vindo a disponibilizar vários equipamentos que suportam esta tecnologia: a placa Vodafone Connect Card, no formato Express Card, a Vodafone Connect Box, que se liga ao computador através de uma porta USB, e ainda o equipamento Vodafone Connect Pen.

## **HSPA+**

Em Junho de 2009 a Vodafone lançou a sua oferta comercial de serviços baseados na tecnologia HSPA+ 64QAM que permite triplicar a velocidade máxima do serviço Banda Larga Móvel de 7,2 Mbps para 21,6 Mbps.

Após ter sido em Fevereiro desse ano o primeiro operador português a efectuar ligações de dados em HSPA+ (21,6 Mbps e 28,8 Mbps), a Vodafone passou a liderar também na disponibilização desta tecnologia ao público em geral, sendo o primeiro operador em Portugal e dos primeiros do mundo a comercializar a velocidade de 21,6 Mbps numa rede móvel.

Em Julho de 2009, novos testes da tecnologia HSPA+ a 28,8 Mbps efectuados em ambiente real na rede da Vodafone Portugal permitiram atingir velocidades médias de download de 22,5 Mbps e máximas de 28,5 Mbps, muito próximas, portanto, da velocidade máxima teórica.

Em Janeiro de 2010, a Vodafone Portugal deu mais um exemplo do seu ímpeto inovador ao efectuar a primeira sessão de transmissão de dados, com recurso à nova tecnologia HSPA Dual Carrier 43,2 Mbps. Esta tecnologia constitui um importante passo do desenvolvimento da tecnologia 3G/HSPA (High Speed Packet Access) ao utilizar a agregação de dois canais de rádio adjacentes para aumentar a velocidade de acesso e,

dessa forma, melhorar significativamente a experiência dos Clientes no acesso à Internet em mobilidade.

## **LTE**

Em Abril de 2010 a Vodafone Portugal e Alcatel-Lucent realizaram a primeira demonstração de uma estação-base a operar em 3G e LTE, em simultâneo.

Esta demonstração ocorreu na loja do Edifício Vodafone na cidade do Porto com recurso a espectro na faixa dos 2,6 GHz e a um canal com largura de banda de 10 MHz dando, assim, a possibilidade de se alcançarem velocidades de download mais de três vezes superiores às obtidas com a rede HSPA 28,8 Mbps.

Em Junho de 2011 a Vodafone iniciou a comercialização no mercado português da Vodafone Connect Pen K5005 – o primeiro equipamento de Banda Larga Móvel capaz de suportar a nova tecnologia 4G/LTE

## **FTTH (RNG)**

No âmbito do alargamento dos serviços prestados aos seus Clientes, a Vodafone Portugal iniciou a construção de uma rede de acesso em fibra óptica ao Cliente final (FTTH – Fiber To The Home), baseada em tecnologia GPON, tendo lançado comercialmente, em Junho de 2010, uma oferta de serviços fixos ‘triple play’ (voz + internet + televisão) suportada na sua própria rede de fibra óptica.

A oferta de serviços de FTTH da Vodafone Portugal inclui todos os serviços já disponibilizados na tecnologia xDSL mas proporcionando larguras de banda substancialmente superiores.

Designado por Vodafone Tv Net Voz, este novo serviço proporciona velocidades de acesso à Internet até 360 Mbps (a mais rápida do mercado) e um serviço de televisão digital avançado com 130 canais (dos quais 18 em alta definição (HD) e 1 canal 3D), sem limite de número de televisores e com acesso ao serviço de televisão base em qualquer divisão da casa sem qualquer custo adicional.